

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENILAI PUBLIK MUTTAQIN BAMBANG PURWANTO ROZAK
USWATUN DAN REKAN DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S1 Jurusan Manajemen



Oleh :

MARSA SATRYA NUGRAHA
0912010050/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENILAI PUBLIK MUTTAQIN BAMBANG PURWANTO ROZAK
USWATUN DAN REKAN DI SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

MARSA SATRYA NUGRAHA
0912010050/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENILAI PUBLIK MUTTAQIN BAMBANG PURWANTO ROZAK USWATUN DAN REKAN DI SURABAYA

Disusun Oleh :

MARSA SATRYA NUGRAHA
0912010050/FE/EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 16 Januari 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dra. Ec. Suhartuti, MM
NIP. 195502201983032001

Dra. Ec. Suhartuti, MM
NIP. 195502201983032001

Sekretaris

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP. 196509071991031001

Anggota

Dra. Ec. Malicha
NIP. 19550316196032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM
NIP. 196309241989031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA JASA PENILAI PUBLIK MUTTAQIN BAMBANG
PURWANTO ROZAK USWATUN DAN REKAN DI SURABAYA “
dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata satu (S1) pada fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.

Dalam penulisan skripsi ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Suhartuti, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian ini.
5. Ibu & kakak tercinta serta Alm. Ayah yang telah memberikan dukungan dan do'a selama penulis menempuh kuliah sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua responden yang meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, terima kasih atas bantuan untuk mengisi kuesioner.
7. Bapak Pandji Soegiono, SE, MM selaku Dosen wali yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mendampingi penulis selama menempuh pendidikan dalam perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf karyawan khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur yang dengan ikhlas memberikan banyak Ilmu Pengetahuan selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Surabaya, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.2.1 Definisi Pemasaran Jasa..... | 9 |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa..... | 10 |
| 2.2.3 Klasifikasi Jasa | 14 |

| | |
|--|--------|
| 2.2.4 Kualitas Layanan | 16 |
| 2.2.5 Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| 2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. | 20 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 22 |
| 2.5 Hipotesis | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 23 |
| 3.1.1 Definisi Operasional | 23 |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel..... | 25 |
| 3.2 Teknik Penentuan Sampel..... | 26 |
| 3.2.1 Populasi | 26 |
| 3.2.2 Sampel..... | 27 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.3.1 Jenis Data | 29 |
| 3.3.2 Sumber Data | 29 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis..... | 30 |
| 3.4.1 Teknik Analisis..... | 30 |
| 3.4.2 Uji Hipotesis..... | 32 |
| 3.4.3 Pengujian Hipotesis | 32 |

| | |
|---|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian..... | 33 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan..... | 33 |
| 4.2 Deskripsi Jawaban Responden..... | 35 |
| 4.2.1 Penyebaran Kuesioner..... | 35 |
| 4.2.2 Uji Outlier..... | 36 |
| 4.3 Deskripsi Variabel..... | 38 |
| 4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 38 |
| 4.3.1.1 Tangibles..... | 38 |
| 4.3.2.2 Reliability..... | 40 |
| 4.3.2.3 Responsiveness..... | 41 |
| 4.3.2.4 Assurance..... | 42 |
| 4.3.2.5 Empathy..... | 43 |
| 4.3.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y)..... | 44 |
| 4.4 Deskripsi Hasil Analisis dan Uji Hipotesis..... | 45 |
| 4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran..... | 45 |
| 4.5 Evaluasi Model Struktural..... | 52 |
| 4.5.1 Uji Kausalitas..... | 52 |
| 4.6 Pembahasan..... | 54 |
| 4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa | 54 |

| | |
|---------------------------------|----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 55 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2 Saran..... | 55 |

DAFTAR PUSTAKA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENILAI PUBLIK MUTTAQIN BAMBANGPURWANTO ROZAK
USWATUN DAN REKAN DI SURABAYA**

Oleh :

Marsa Satrya Nugraha

ABSTRAK

Setiap badan usaha yang bergerak di bidang jasa tidak akan lepas dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sudah barang tentu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan terutama di zaman modern sekarang ini setiap perusahaan selalu berusaha agar produk atau jasa yang ditawarkan dapat diterima dan dinikmati oleh pengguna jasa guna mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Apabila kebutuhan konsumen bisa terpenuhi, maka dalam jangka panjang perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang diharapkan ditandai dengan adanya peningkatan jumlah konsumen. Oleh karena itu, terciptanya kepuasan pengguna jasa sangat bermanfaat bagi perusahaan. Pengguna jasa yang merasa puas akan berusaha untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi dan akan loyal, sedangkan pengguna jasa yang merasa tidak puas akan menghentikan loyalitasnya. Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan.

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa yang menggunakan jasa penilaian properti di Surabaya. Sedangkan sampelnya adalah pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan yang berjumlah 80 orang. Dan di analisis menggunakan alat analisis Partial Least Square (PLS).

Di dapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan

Keyword : Kualitas layanan, kepuasan pengguna jasa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap badan usaha yang bergerak di bidang jasa tidak akan lepas dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sudah barang tentu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan terutama di zaman modern sekarang ini setiap perusahaan selalu berusaha agar produk atau jasa yang ditawarkan dapat diterima dan dinikmati oleh konsumen guna mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Apabila kebutuhan konsumen bisa terpenuhi, maka dalam jangka panjang perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang diharapkan ditandai dengan adanya peningkatan jumlah konsumen. Oleh karena itu, terciptanya kepuasan konsumen sangat bermanfaat bagi perusahaan. Konsumen yang merasa puas akan berusaha untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi dan akan loyal, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas akan menghentikan loyalitasnya.

Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira jika harapan mereka terlampaui. Konsumen yang puas

cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji pemasar. Apabila pemasar menaikkan harapan pelanggan terlalu tinggi, pembeli mungkin akan kecewa jika perusahaan gagal memenuhinya. Di lain pihak, jika perusahaan menetapkan harapan pelanggan terlalu rendah, maka perusahaan tidak dapat menarik cukup banyak pembeli, meskipun yang membeli akan puas.

Demikian halnya dengan Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan di Surabaya yang bergerak dalam bidang jasa dengan memberikan layanan penilaian properti. Melihat para pesaing yang jumlahnya semakin bertambah, dimana para pesaing tersebut mempunyai keunggulan bersaing terutama dalam hal kualitas layanannya, maka perusahaan ini dalam menjalankan usahanya mengalami masalah penurunan jumlah pengguna jasa penilaian properti. Data jumlah pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan pada 3 tahun terakhir (per 6 bulan) adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1.

Data Pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak
Uswatun Dan Rekan

| BULAN (TAHUN) | JUMLAH PENGGUNA JASA |
|---------------------------|----------------------|
| Januari 2010 – Juni 2010 | 107 |
| Juli 2010 – Desember 2010 | 137 |
| Januari 2011 – Juni 2011 | 85 |
| Juli 2011 – Desember 2011 | 75 |
| Januari 2012 – Juni 2012 | 73 |
| Juli 2012 – Desember 2012 | 58 |

Sumber : Kantor Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak
Uswatun Dan Rekan

Dari data diatas, maka dapat dilihat bahwa jumlah pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan yang setiap tahunnya mengalami penurunan. Penurunan tersebut di sebabkan oleh ketidak puasan pelanggan memakai jasa perusahaan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Sehingga menimbulkan komplain dari pengguna jasa, komplain tersebut mengenai Proses penelitian melebihi batas waktu yang telah disepakati dan inspeksi ke lokasi yang lambat. Untuk lebih jelasnya bias dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 1.2

Data komplain Pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto
Rozak Uswatun Dan Rekan

| Dimensi | Tanggal | Komplain | Jumlah |
|-------------|---------------------------|--|--------|
| Keandalan | Januari 2010 – Juni 2010 | 1. Penerbitan report lebih lama dari yang diharapkan klien. | 47 |
| | | 2. Proses penelitian melebihi batas waktu yang telah disepakati. | |
| | Januari 2011 – Juni 2011 | 1. Proses penelitian melebihi batas waktu yang telah disepakati. | 51 |
| | Januari 2012 – Juni 2012 | 1. Proses penelitian melebihi batas waktu yang telah disepakati. | 52 |
| Ketanggapan | Juli 2010 – Desember 2010 | 1. Inspeksi ke lokasi lambat. | 35 |
| | Juli 2011 – Desember 2011 | 1. Inspeksi ke lokasi lambat. | 40 |
| | Juli 2012 – Desember 2012 | 1. Inspeksi ke lokasi lambat. | 45 |

Sumber : Kantor Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto

Rozak Uswatun Dan Rekan

Penurunan pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan ini di sebabkan oleh ketidak puasan pelanggan menggunakan jasa perusahaan tersebut. Ketidak puasan pengguna jasa tersebut di sebabkan oleh kualitas layanan yang kurang. (Kotler, 2000), dikemukakan bahwa ada 5 dimensi kualitas layanan antara lain keandalan (realibility), berwujud (tangibles), daya tanggap (responsibility), jaminan (assurance), dan empati (emphyaty).

Kepuasan pengguna jasa itu di pengaruhi oleh kualitas layanan seperti yang di kemukakan oleh Dibyantoro Dan Nani (2012 ; 120) Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pengguna jasa ini berpengaruh sangat besar yang mana pelanggan menilai seberapa baik pelayanan yang diterima dengan membandingkan apa yang diharapkan atau yang diinginkan dari pengguna jasa tersebut. Keberhasilan dalam memberikan layanan yang prima kepada pelanggan akan menimbulkan pandangan yang baik dari pengguna jasa tersebut terhadap masing-masing perusahaan dalam memberikan pelayanan secara baik. Dari teori di atas maka dapat di simpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang di berikan maka akan menimbulkan kepuasan untuk para pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian & kajian yang lebih mendalam tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk kemudian di jadikan sebagai penelitian dengan judul : “ PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENILAI PUBLIK MUTTAQIN BAMBANG PURWANTO ROZAK USWATUN DAN REKAN DI SURABAYA “

1.2 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan ?”v

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

“ Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan “.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Perusahaan Hasil penelitian dapat dijadikan masukan oleh perusahaan sebagai informasi tambahan sekaligus bahan masukan pada Kantor Jasa Penilai Publik Muttaqin Bambang Purwanto Rozak Uswatun Dan Rekan di Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan dalam memberikan jasa penilaian properti pada klien. Sedangkan Bagi Peneliti dapat mengembangkan pengetahuan karena dengan adanya pengetahuan dan penulisan skripsi ini, penulis dapat mengetahui teori-teori yang telah dipelajari ke dalam praktek yang sesungguhnya.